NECESITAMOS VOLUNTARIOS

Gracias a la disponibilidad de los fondos de la Administración Federal de la Vejez, la Oficina del Defensor del Pueblo es asistida en su defensa por un grupo de ciudadanos voluntarios.

Cada defensor voluntario capacitado visita a un centro asignado por un mínimo de cuatro horas a la semana. Estos dedicados voluntarios abogan por las personas que viven en centros de atención de salud de largo plazo, muchas de las cuales no tienen a nadie más para ayudarles.

Necesitamos voluntarios para defender los derechos de los frágiles ancianos y para ayudarlos a mantenerse independientes, sanos y capaces de vivir sus vidas con dignidad.

Si usted está interesado en convertirse en un voluntario para ayudar a las personas mayores de 60 años residentes de un centro de cuidado de salud de largo plazo, por favor llame al (609) 826-5053 para obtener más información.

PROCESAMIENTO DE LAS QUEJAS

Las quejas verbales o por escrito que recibe la Oficina del Defensor del Pueblo son revisadas y pueden ser asignadas a un investigador. El investigador hace una visita sin previo aviso a la institución y lleva a cabo una revisión completa de los hechos, obteniendo registros y entrevistando a los residentes y al personal.

Cuando sea necesario, y si se compruebe la queja, la denuncia se remite a la agencia adecuada del orden público, regulatoria, o de acreditación de personal.

Oficina del Defensor de Pueblo para Ancianos en Instituciones

PO Box 852
Trenton, NJ 08625-0852

Línea para Quejas
(877) 582-6995

Preguntas Generales
(609) 826-5090

Fax
(609) 943-3479

Correo Electrónico
Ombudsman@advocate.state.nj.us

Página **Web**
www.state.nj.us/ooie

Denuncias Obligatorias de Abuso de Adultos (PL 1983-Capítulo 43)

Cualquiera puede presentar una queja al Defensor del Pueblo, pero ciertos profesionales tienen la obligación legal de hacerlo: cuidadores, trabajadores sociales, médicos, enfermeras registradas, otras personas que, como resultado de la información obtenida en el curso de su trabajo, conozca o tenga motivos razonables para sospechar que un anciano dentro de una institución está siendo o ha sido abusado o explotado. Las personas que denuncien el abuso o testifiquen en cualquier procedimiento administrativo o judicial tendrán inmunidad de responsabilidades civiles o penales. (N.J.S.A. 52:27G-7.1)

ESTADO DE
NUEVA JERSEY

O.O.I.E.
NJ Office of the Ombudsman
for the Institutionalized Elderly
1-877-582-6995
Guidance. Support. Advocacy.

OFICINA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO para ANCIANOS EN INSTITUCIONES

LLAME GRATIS
1-877-582-6995

www.state.nj.us/ooie

James W. McCracken, *Defensor del Pueblo*

Chris Christie, *Gobernador*
Kim Guadagno, *Vicegobernador*

PROGRAMA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Nuestra misión es de garantizar y proteger los derechos, y de promover la dignidad, de los ciudadanos de sesenta años o más que residen en centros de atención de salud de largo plazo.

El Programa busca mejorar la calidad de vida y el nivel de atención que se les presta a los ancianos en instituciones en Nueva Jersey.

Aceptamos quejas de cualquier fuente, y adoptamos las medidas necesarias para garantizar, preservar y promover la salud, la seguridad, el bienestar y los derechos civiles y humanos de las personas mayores que viven en hogares de ancianos, instalaciones de asistencia, centros residenciales de atención de salud, casas de huéspedes residencial clase "C", centros de desarrollo, hospitales psiquiátricos del Estado, y centros de cuidado médico para adultos.

Esta Oficina del Defensor del Pueblo es una agencia que representa exclusivamente los intereses de las personas de edad avanzada. También referimos a los residentes a otras agencias o programas que proporcionan servicios de apoyo a las personas mayores.

La identidad de las personas involucradas, de quien introduce la queja, y el motivo de la queja se mantienen bajo confidencialidad. Se aceptan quejas anónimas.

Los Servicios de Defensor del Pueblo son Gratuitos y Confidenciales

CONTACTE AL DEFENSOR DEL PUEBLO PARA AYUDA

Todos los residentes, familiares, amigos, visitantes o personas interesadas pueden contactar a la Oficina del Defensor del Pueblo con sus preocupaciones y quejas.

Investigamos quejas presentadas por o en nombre de residentes de centros de atención de salud de largo plazo. Entre los ejemplos de quejas de los residentes están:

- Violaciones de los derechos o la dignidad de los residentes;
- Abuso físico, verbal o mental, privación de los servicios necesarios para mantener la salud física y mental de los residentes, o confinamiento irrazonable;
- Pésima calidad de atención, incluyendo inadecuado higiene personal y lenta respuesta a las solicitudes de asistencia;
- Transferencias o expulsiones involuntarias inapropiadas;
- Uso inadecuado de restricciones físicas o químicas;
- Explotación financiero.

¿QUÉ HACE EL DEFENSOR DEL PUEBLO?

La Oficina del Defensoría del Pueblo aboga por los residentes y ayuda a proteger sus derechos, tal como se describe en la Ley de Derechos de los Residentes de Hogares de Ancianos N.J.S.A. 30:13-5.

El Defensor del Pueblo y su personal pueden contestar preguntas, facilitar información y tramitar las denuncias sobre los derechos de los residentes y otros asuntos de interés para los residentes.

La resolución de conflictos es una función importante y esencial de la Oficina del Defensor del Pueblo. La pronta resolución de una queja trae alivio a los residentes afectados y proporciona asistencia a los centros de salud para hacer frente a los problemas.

Si un residente, el tutor legal de un residente o su representante legal u otra persona tiene una queja, la Oficina del Defensoría del Pueblo identifica, investiga y trata de resolver el problema. Si no podemos resolver un problema, lo referimos a una instancia apropiada.

La Oficina del Defensor del Pueblo puede llevar a cabo audiencias públicas o privadas, exigir legalmente documentos o testimonios personales, y tiene acceso completo y sin restricciones a las instalaciones y los archivos y documentos de los centros de atención de salud a largo plazo para personas mayores.

Todos los expedientes de la Defensoría del Pueblo son confidenciales.
Las licencias para las instalaciones o información sobre la encuesta anual puede ser obtenida en la División de Evaluación y Licencias de Instituciones de Salud del Departamento de Salud y Servicios para Personas Envejecientes, llamando **al: 1-800-792-9770**